

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN
PENUMPANG DI BANDARA JUANDA DALAM MEMBELI TIKET
MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK**



Oleh :

BOBY ADI ANZA

NPM: 12.1.02.05604

Program Studi :Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA(STIESIA)
SURABAYA**

2016

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN
PENUMPANG DI BANDARA JUANDA DALAM MEMBELI TIKET
MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK**



Oleh :

BOBY ADI ANZA

NPM: 12.1.02.05604

Program Studi :Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA(STIESIA)
SURABAYA**

2016

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN PENUMPANG
DI BANDARA JUANDA DALAM MEMBELI TIKET MASKAPAI PENERBANGAN
CITILINK**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN
PENUMPANG DI BANDARA JUANDA DALAM MEMBELI TIKET MASKAPAI
PENERBANGAN CITILINK**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

BOBY ADI ANZA

NPM:12.1.02.05604

Telah dipertahankan di depan

Tim Penguji pada 12 Februari 2016

Susunan Tim Penguji:

Ketua : R Budhi Satrio, Dr. Ir., M.M.

**Anggota : 1. Sasi Agustin, Dra. Ec. M.M.
2. Siti Rokhmi Faudati, Dra. M.Si.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dra. Siti Rokhmi Faudati, M.Si.,

Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : BOBY ADI ANZA

N.P.M : 12.1.02.05604

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN PENUMPANG
DI BANDARA JUANDA DALAM MEMBELI TIKET MASKAPAI PENERBANGAN
CITILINK**

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 12 Maret 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 12 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,



BOBY ADI ANZA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Bobby Adi Anza
NPM : 12.1.02.05604
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 18 Mei 1994
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : Tiga/Dua
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Suningrat Komplek PLN 14, RT 12, RW 03, Ketegan, Taman, Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Rumzi Adi Satria
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Suningrat komplek PLN 14, Ketegan, Taman, Sidoarjo
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Pensiunan

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Ketegan I tahun 2006
2. Tamat SLTP di SMPN 1 Taman tahun 2009
3. Tamat SLTA di SMA Trimurti Surabaya 2012
4. Pendidikan Tinggi (PT)

| Nama PT | Tempat | Semester | Tahun | Keterangan |
|---------|---------------------------------------|----------|-----------|------------|
| STIESIA | Jl. Menur Pumpungan 30 Surabaya | I-VIII | 2012-2016 | Akuntansi |

D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja Di | Pangkat/Golongan | Jabatan |
|-------|------------|------------------|---------|
| - | - | - | - |

Dibuat dengan sebenarnya

BobyAdi Anza

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN PENUMPANG DI BANDARA JUANDA DALAM MEMBELI TIKET MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK”** yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi program manajemen keuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Keberhasilan atas terselesainya skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan, bantuan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing serta memberi petunjuk atau masukan yang bermanfaat sehingga selesainya penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh jajaran pihak Bandara Juanda yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan penulisan skripsi.
5. Bapak dan ibu dosen serta para staf STIESIA yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan teladan yang berarti kepada penulis selama di STIESIA.

6. Kedua orang tua saya, kakak saya, serta adik dan seluruh keluarga besar saya yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta semangat selama pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
7. Teman terbaik saya yang selalu memberikan doa, dukungan serta kesabaran.
8. Teman-teman seperjuangan saya, sahabat kampus, wargaUKM UKKI Surabaya atas kebersamaan telah membantu, mendukung, dan mendoakan saya dalam menyelesaikan kesulitan-kesulitan yang saya hadapi selama proses pengerjaan skripsi.
9. Teman-teman SM-5 angkatan 2012 terima kasih atas kebersamaan, solidaritas, semangat dan kebahagiaan selama berada dalam bangku perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah bersedia membantu demi kelancaran penulisan.

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diperlukan dalam membangun kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berguna bagi pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 12 Februari 2016

Boby Adi Anza

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI..... | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI..... | ii |
| HALAMANJUDUL SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | v |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| INTISARI..... | xv |
| <i>ABSTRACT</i> | xvi |

BAB 1: PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Tujuan Penelitian
- 1.4 Manfaat Penelitian
- 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

BAB 2: TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

- 2.1 Tinjauan Teoretis
 - 2.1.1 Pemasaran
 - 2.1.2 Pemasaran jasa
 - 2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa

- 2.1.4 Perilaku Konsumen
- 2.1.5 Penelitian Terdahulu
- 2.2 Rerangka Pemikiran
- 2.3 Perumusan Hipotesis

BAB 3: METODA PENELITIAN

- 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian
 - 3.1.1 Jenis Penelitian
 - 3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian
- 3.2 Teknik Pengambilan Data
 - 3.2.1 Ukuran Sampel
- 3.3 Teknik Pengumpulan Data
- 3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel
 - 3.4.1 Variabel Penelitian
 - 3.4.2 Definisi Operasional Variabel
- 3.5 Teknik Analisis Data
 - 3.5.1 Uji Asumsi Klasik
 - 3.5.2 Analisis Linier Berganda
 - 3.5.3 Pengujian Hipotesis
 - 3.5.4 Analisis Koefisien Determinasi

BAB 4: PEMBAHASAN

- 4.1 Hasil Penelitian
 - 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan
 - 4.1.2 Logo Perusahaan
 - 4.1.3 Profil Responden
- 4.2 Pembahasan
 - 4.2.1 Deskripsi Hasil Penelitian

1. Jenis Kelamin Responden
2. Usia
3. Pekerjaan Responden
4. Intensitas Penggunaan Pesawat

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian

1. Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Produk
2. Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Harga
3. Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Tempat
4. Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Promosi
5. Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Orang
6. Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Proses
7. Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Bukti fisik
8. Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Keputusan Pembelian

4.2.3 Uji Reliabilitas dan Validitas

1. Uji Reliabilitas
2. Uji Validitas

4.2.4 Analisis Regresi Berganda

4.2.5 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas
2. Uji Multikolinearitas
3. Uji Heteroskedastisitas

4.2.6 Koefisien Determinasi

4.2.7 Uji F

4.2.8 Uji t

4.2.9 Koefisien Determinasi Parsial

BAB 5: PENUTUP

5.1 Simpulan

5.2 Saran

JADWAL PENELITIAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN AA-1

LAMPIRAN BB-1

LAMPIRAN CC-3



DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| 1. Penelitian Terdahulu | 18 |
| 2. Data Armada | 33 |
| 3. JenisKelamin | 34 |
| 4. Usia | 35 |
| 5. Pekerjaan | 36 |
| 6. Intensitas Penggunaan Pesawat | 37 |
| 7. Tanggapan Responden Tentang Produk | 39 |
| 8. Tanggapan Responden Tentang Harga | 40 |
| 9. Tanggapan Responden Tentang Tempat | 41 |
| 10. Tanggapan Responden Tentang Promosi | 42 |
| 11. Tanggapan Responden Tentang Orang | 43 |
| 12. Tanggapan Responden Tentang Proses | 44 |
| 13. Tanggapan Responden TentangBuktiFisik | 45 |
| 14. Tanggapan Responden TentangKeputusanPembelian | 46 |
| 15. Reliabilitas | |
| 16. Hasil Analisis Uji Validitas Instrumen | 48 |
| 17. Regresi Berganda | 50 |
| 18. Uji Multikolinieritas | 53 |
| 19. Uji Koefisien Determinan | 55 |
| 20. Uji F | 56 |
| 21. Uji T Signifikan | 57 |
| 22. Uji Koefisien Determinasi Parsial | 59 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

1. Bauran Pemasaran Jasa14
2. Rerangka Konseptual20
3. Logo Citilink34
4. Diagram Jenis Kelamin35
5. Diagram Usia36
6. Pekerjaan37
7. Intensitas38
8. Uji Normalitas52
9. Uji Heteroskedastisitas54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 Kuisisioner
- 2 Data Hasil Kuisisioner
- 3 Hasil Output SPSS 16.0
- 5 Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi
- 6 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- 7 Surat Pengantar Ijin Riset ke Instansi
- 8 Surat Keterangan Selesai Riset
- 9 Sertifikat Seminar Ekuitas

